



## Selvitys tulokortin tavoitteiden toteutumisesta

VD/4104/02.01.02.00/2019

JTS/AT,HR,NV

Sosiaali- ja terveyslautakunta totesi kokouksessaan 13.5.2019 § 5 ensimmäisen osavuosikatsauksen käsittelyn yhteydessä, että koska sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalle asetettuja tavoitteita ei voida I/2019 osavuosikatsauksen perusteella toteuttaa, lautakunta edellyttää selvitystä siitä, miten toimintatapoja uudistamalla ja määrärahoja tarkistamalla asetetut tavoitteet voidaan toteuttaa. Seuraavassa selvitys niiden tavoitteiden osalta, jotka eivät ole täysin toteutumassa.

### **Terveysasemien vastaanottokäynnit**

Terveysasemien vastaanottokäyntien ennuste perustuu tammi-maaliskuun toteumatietoihin. Hoitajakäyntejä (38 290 kpl) on ollut edellisvuoden vastaavaa ajanjaksoa (39 885 kpl) vähemmän. Syynä tähän ovat alkuvuoden Apottikoulutukset sekä Apotin käytön harjoitteluun ja Apotti tukihenkilötoimintaan varattu aika. Resurssivajausta ei pystytty riittävästi paikkaamaan sijaisilla. Lääkärikäyntien määrä tammi-maaliskuussa ei poikennut edellisvuoden vastaavasta ajankohdasta, joten lääkärikäyntien ennustetaan toteutuvan käyttösuunnitelman mukaisesti.

On kuitenkin huomioitava, että koska ennuste perustuu tammi-maaliskuun tietoihin, ei siinä ole huomioitu uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin palvelutuotantoa laskevaa vaikutusta. Tämä vaikutus on alkanut näkyä jo huhtikuussa siten, että jonot terveysasemien eri vastaanottotyypeille ovat pidentyneet. Toukokuussa kiireettömien ajanvarausten määrää eri ammattilaisille on suunnitelmallisesti vähennetty ja toimintaa painotettu kiireellisten asioiden hoitoon. On mahdollista, että kaikkien vastaanottotyyppien määrä tulee tämän johdosta jäämään ennusteesta.

On lisäksi huomioitava, että Apotin käyttöönoton takia toukokuussa kiireettömien ajanvarausten määrää eri ammattilaisille suunnitelmallisesti vähennettiin ja toimintaa on painotettu kiireellisten asioiden hoitoon. Tällä turvattiin sujuvaa käyttöönottoa.

Samaan aikaan kehitämme muun muassa terveysasemien puhelinpalvelun toimintaprosesseja. Sekä puhelinpalvelun sujuvuus että päiväpoliikklinikoiden toiminnan sujuvuus vaikuttavat myös vastaanottokäyntien tarpeeseen. Uutena toimintamuotona lähdetään nyt kehittämään puhelinpalveluissa toimivan konsulttilääkärin työnkuvaa siten, että osa asiakkaista voitaisiin hoitaa lääkärin etäkonsultaation avulla ja siten vähentää vastaanottoaikojen tarvetta.

Tavoitteena myös on, että Apotti-järjestelmän sähköisen asiointin kanavat myös mahdollistavat vaihtoehtoisia, asiakaslähtöisiä toimintatapoja. Lisäksi saatettaisiin Terveyspalvelujen ja järjestöjen yhteistyötä pontevoittamalla osaltaan saada väestön terveyttä kohennettua ja lääkärivastaanottoaikojen tarvetta pienennettyä.



## Tuloskortin tavoitteet

### **Tulosalueiden menot toteutuvat enintään talousarvion mukaisina lisääntyvästä palvelutarpeesta huolimatta**

Vanhuspalveluissa Kaunialan ostovelvoitteen vuoksi ylitysennuste vuodelle 2019 on 4,5 miljoonaa euroa. Terveyspalveluissa toteumaprosentiksi loppuvuodelle on arvioitu 101 %. Ylitysennuste hoitotarvikejakelulle on 0,6 miljoonaa euroa. Ennusteeseen vaikuttaa myös HUS:n tuottaman Peijaksen sairaalan yhteispäivystyksen tilanne; HUS:n sopimus palveluntuottajan kanssa loppuu 16.5.2019, hinnankorotusvaikutus ei ole vielä tiedossa. Ennusteessa arvioitu 2 % ylitys (0,1 milj. euroa). Apottisijaisten ja vuokratyövoiman käyttöä seurataan erikseen. Sisäisiin vuokriin on myös tänä vuonna budjetoitu vähemmän rahaa kuin mitä peritään (kuntoutus). Perhepalveluissa menomäärärahan arvioidaan ylittyvän 5,7 miljoonalla eurolla ja tuloja arvioidaan kertyvän käyttösuunnitelman mukaisesti. Määrärahan ylitysennuste muodostuu lasten sijaishuollon ostopalvelumenoista. Lastensuojelupalvelujen kilpailutuksen seurauksena hoitopäivähinnat nousivat 7-10 %. Ylitysennuste kattaa lastensuojelun asiakasmäärän vuoden 2018 tasolla.

### **Lapsiperheiden hyvinvointi paranee ennaltaehkäisevällä työllä - huostaanotettuja vähemmän kuin 0,23 % Vantaan 0-17 -vuotiaista**

Tammi-maaliskuussa on uusia huostaanottoja ollut 18, joka on 0,04% Vantaan 0-17 -vuotiaista. Vuonna 2018 vastaavana aikana huostaanottoja oli 28, joka oli 0,06 % Vantaan 0-17 -vuotiaista. Kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä on kasvanut edelliseen vuoteen verrattuna. Tammi-maaliskuussa kiireellisesti sijoitettuja lapsia on ollut yhteensä 69, viime vuonna vastaavana aikana kiireellisesti sijoitettuja lapsia oli 50.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja ennaltaehkäisevä työ on useita toimialoja velvoittavaa ja sitä toteutetaan kaupunkitasoisesti ja poikkihallinnollisesti. Perhepalvelut työskentelee aktiivisesti poikkihallinnollisissa hyvinvointi- ja koordinoitiryhmissä eri ikäryhmien lasten ja nuorten hyvinvoinnin lisäämiseksi ja tuen tarjoamiseksi.

Perhepalveluissa jatketaan pitkäjänteistä kehittämistyötä palvelujen painopisteen muuttamiseksi korjaavista palveluista varhaisen tuen palveluihin. Tavoitteen edistämiseksi aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut -tulosityksikköön on perustettu perhesosiaalityön yksikkö. Yksikössä on 8 sosiaalityöntekijän vakanssia, kaksi sosiaaliohjaajan vakanssia sekä johtava sosiaalityöntekijä. Alkuvuodesta yksikön toiminnan käynnistymistä viivästytti henkilöstöhallinnon prosessien hitaus ja sosiaalityöntekijöiden saatavuuden ongelmat. Rekrytointiin on panostettu määrätietoisesti ja kesäkuussa 2019 suurin osa vakansseista on täytetty. Yksi vakansseista tulee keskittymään asiakaslähtöisen monialaisen työskentelyn vahvistamiseen verkostotyön menetelmin, joista on todettu olevan hyötyä monimutkaisissa asiakastilanteissa.

Monialaisen palvelutarpeen arvioinnin toimintamallia kehitetään edelleen tulosityksiköiden välisenä yhteistyönä. Uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointiprosessia (Uusien asiakkaiden yksikkö) tullaan kehittämään käynnissä olevan kehittämisprosessin tulosten pohjalta. Tavoitteena on nopeuttaa ensiyhteydenoton jälkeistä kontaktointia asiakkaaseen. Lisäksi monialainen palvelutarpeen arviointi kehittyy Apotin kautta käyttöön saatavien monialaisten arviointityökalujen avulla.



Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman Lapen kehittämistyön mukaisen perhekeskuksen suunnittelu on edennyt. Kaupunginjohtaja on nimennyt Vantaan perhekeskuksen poikkihallinnollisen kehittämistyöryhmän ja parhaillaan selvitetään mahdollisuuksia ensimmäisen perhekeskuksen toimitiloiksi. Perhekeskustoimintaa kehitetään tiiviissä yhteistyössä järjestöjen kanssa.

Perhepalveluissa on aloitettu nuorille kohdennettu monialainen verkkoauttaminen (ns. huolitesti ja chat -palvelun avulla) yhteistyössä muiden nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa.

Vuoden alussa käynnistyneessä Lapset SIB Vantaa -ohjelmassa vahvistetaan neuropsykiatrisesti oireilevien lasten ja heidän perheidensä tukemista tarjoamalla lapsille ja perheille palveluja varhaisesti lapsen ollessa 3-6 -vuotias. Hankkeeseen on toukokuun puoleen väliin mennessä ohjautunut yhteensä 21 lasta perheineen. Tavoitteena on ohjata ohjelmaan 50 asiakasta tämän vuoden aikana (kokonaisuudessaan 250 lasta ja perhettä).

Perhepalvelut käynnistää syyskuussa johtoryhmälle ja esimiehille kohdennetun lean-koulutuksen johtamisen ja asiakasprosessien vahvistamiseksi. Leanin tavoitteena on sujuvoittaa toimintaa ja lisätä palvelujen arvoa asiakkaille.

**Terveysasemien vastaanotolle pääsy on sujuvaa - 100 % päiväpoliklinikan asiakkaista pääsee tarvittaessa lääkärin vastaanotolle 90 minuutissa hoidontarpeen arviosta**

Tammi-maaliskuussa 81,2 % päiväpoliklinikan asiakkaista pääsi tarvittaessa lääkärin vastaanotolle 90 minuutissa hoidontarpeen arviosta. Puhelinpalvelun ruuhkautumisen vuoksi päiväpoliklinikoiden potilasmäärät ovat kasvaneet ja sen seurauksena odotusajat nousseet

**Puhelinyhteyden saaminen palveluihin nopeutuu**

**Terveysasemat, vanhus- ja vammaispalvelujen keskitetty asiakasneuvonta, sosiaalneuvonta, sosiaali- ja kriisipäivystys - puhelinyhteys 5 minuutissa**

Terveyspalveluissa puhelinpalvelun ruuhkautumisen vuoksi tavoitetaso ei ole toteutunut. Keskimääräinen suorien puheluiden odotusaika oli alkuvuodesta 20 minuuttia.

Terveysasemien puhelinpalvelutyö yhdistettiin Tikkurilaan Asematien toimipisteeseen 31.1.2019. Samalla hoidontarpeen arvion palveluaikaa laajennettiin aamupäivästä (klo 8-12) koko päiväksi (8-16), jonka myötä puhelumäärät lisääntyivät odottamattomasti 11 %. Kasvavaan tarpeeseen vastaamiseksi on Terveyspalvelut saanut luvan (AKJ Jukka T. Salminen, päätös 15.3.2019) palkata projektiluonteisesti viisi sairaanhoitajaa 31.12.2019 asti. Tällä hetkellä näitä uusia rekrytointeja on töissä kolme (3.6.2019 tilanne) ja kahta rekrytoidaan. Hoidontarpeen arviointi on vaativaa työtä, eikä esimerkiksi vastavalmistuneiden sairaanhoitajien kokemus yleensä riitä tähän työhön.

Puheluiden kestoa lyhennetään kouluttamalla henkilöstöä puhelun kuljettamisessa.

Puhelinpalvelun ja terveysasemien asiakasvirtojen sujuvoittamista parannetaan myös hukkaa poistamalla. Tätä kehittämistyötä mahdollistetaan seuraavalla kolmella henkilöresurssilla ja osaamisella: Talous- ja hallintopalvelut tukee tätä kehittämistyötä tarjoamalla lean-valmentaja koulutetun henkilön apua, yksi terveysasemien ylilääkäreistä käyttää 1.8.2017 alkaen osan työajastaan tähän



kehittämistyöhön, ja yksi terveydenhuollon ja tuotantotalouden DI-opiskelija työskentelee aiheen parissa 10.6.-31.12.2019 tehden siitä samalla diplomityönsä.

Kun puhelinpalvelu toimii paremmin (odotusajat saadaan lainmukaisiksi), vähentää se todennäköisesti myös päiväpoliklinikoiden asiakasmäärää. Kokemuksen mukaan puhelinpalvelun ruuhkautuminen onkin lisännyt päiväpoliklinikoiden kävijämääriä: kun ei puhelimesta ole päässyt läpi, on asiakas hakeutunut paikan päälle.

Vanhus- ja vammaispalveluissa vammaisneuvonnan keskimääräinen vastausaika on ollut 3 minuuttia, seniorineuvonnassa keskimääräinen vastausaika on ollut 2 minuuttia. Perhepalveluissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen osalta keskimääräisen vastausajan tavoitetaso toteutuu. Puhelinpalvelut ovat toteutuneet suunnitellusti.

## **Sosiaali- ja terveyslautakunta 10.6.2019 § 5**

### **Apulaiskaupunginjohtajan esitys:**

Päätetään merkitä tiedoksi annettu selvitys.

### **Päätös:**

Hyväksyttiin esitys.

Täytäntöönpano: -

Muutoksenhakuohje: 5. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

### **Lisätiedot:**

talous- ja hallintojohtaja Ari Toiva, puh. 09 8392 4290

talouspäällikkö Hanna Romu, puh. 050 3122109

erityisasiantuntija Niina Vilkmann, puh. 050 3121 782

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa: etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi